

***Руденко Лариса Анатоліївна***

Львівський науково-практичний центр ПТО АПН України,  
завідувач відділу практичної психології

***Матійків Ірина Миколаївна***

Львівський науково-практичний центр ПТО АПН України,  
ст.н.с. відділу практичної психології

## **ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ УЧНІВ ПТНЗ: РЕЗУЛЬТАТИ АПРОБАЦІЇ НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ**

Завдання професійно-технічної освіти пов'язані з підготовкою висококваліфікованого фахівця, який має необхідні професійно значущі особистісні якості, котрі дають йому змогу успішно адаптуватися до майбутньої діяльності, прагнути фахового й особистісного самовдосконалення, тобто не зупинятися у своєму розвитку. Зокрема це викликане швидкоплинністю сучасних соціальних процесів, які водночас торкаються глибинних інтересів кожної людини і вимагають постійного зростання її особистісної, соціально-психологічної та професійної компетентності як основи для самореалізації у суспільстві та успішної організації власного життя. У зв'язку з цим загострюється проблема підвищення якості освіти, оскільки більшість випускників навчальних закладів є “навченими, але не готовими до реалізації професійних обов’язків, вирішення реальних професійних, соціальних і життєвих проблем”<sup>1</sup>.

В умовах сучасного ринку, який характеризується надлишком подібних пропозицій, жорсткою конкурентною боротьбою, особливого значення набувають уміння обслуговування клієнтів на найвищому рівні.

Зростання ролі комунікативної компетентності працівників сфери обслуговування зумовлене зокрема: інтеграцією України в Європейську спільноту, що вимагає здатності випускників навчальних закладів до мобілізації знань, умінь і досвіду діяльності у конкретній соціально-професійній ситуації; переміщенням життєвого інтересу значної частини громадян зі сфери

---

<sup>1</sup> Овчарук О. Компетентності як ключ до оновлення змісту освіти // Стратегія реформування освіти в Україні: Рекомендації з освітньої політики. – К.: К.І.С., 2003. – С. 13-43, с. 18

професійної реалізації в сферу спілкування, розв'язання своїх особистісних проблем; посиленням ролі міжособистісного спілкування у ділових стосунках; потребою пошуку нових форм спілкування з клієнтами і споживачами внаслідок розвитку сектору послуг.

В сучасних умовах набуття особистістю соціальної компетентності стає об'єктивним запитом як індивідуального, так і соціального життя. Усвідомлення цього знайшло втілення у концепції компетентнісно орієнтованої освіти, що активно впроваджується в останні роки у багатьох країнах світу і в Україні. Така стратегічна переорієнтація освітньої діяльності, як і усі названі вище чинники, спричиняють необхідність системного і комплексного дослідження проблеми соціально-психологічної компетентності особистості із врахуванням вимог сучасності.

Особливої актуальності набуває необхідність формування в особистості соціально-комунікативної компетентності як якості, що характеризує її реальну здатність адекватно і відповідально реагувати на стрімкі соціальні зміни, враховувати соціальні й індивідуальні потреби і можливості особистісної самореалізації і здійснювати на цій основі вибір способів і засобів досягнення бажаного майбутнього, а також застосовувати набуті знання, навички та вміння адекватно різним життєвим ситуаціям. Згідно з дослідженнями Г. Дегтярьової, комунікативна компетентність визнається у багатьох економічно розвинених країнах як перспективний напрям професійної підготовки, а володіння навичками вербальної та міжособистісної комунікації – практично головною умовою працевлаштування, кар'єрного зростання у сфері бізнесу, на ринку послуг, у промисловості, управлінні, освіті<sup>1</sup>.

Формування соціально-комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери “людини-людина” є однією з умов їхньої успішної навчальної та подальшої професійної діяльності.

---

<sup>1</sup> Дегтярьова Г. С. Психолого-педагогічні засади професійної адаптації майбутніх фахівців сфери обслуговування // Теоретичні основи професійної адаптації: Зб. наук. праць / За ред. Г. П. Васяновича. – Львів: Бодлак, 2007. – С. 135-152., с.142

Здійснюючи науковий пошук з обраної проблеми, враховувались положення і висновки: про сутність особистості як суб'єкта спілкування й діяльності (Г. Андреева, Л. Анциферова, Г. Балл, В. Бодров, О. Бодальов, О. Брушлінський, Є. Клімов, Н. Самоукіна); про соціалізацію в контексті навчання й виховання особистості (М. Боришевський, С. Максименко та ін.); а також про соціальну (І. Кон, Л. Лепіхова, В. Ромек, Г. Сивкова, Н. Чепелєва та ін.), комунікативну (Ю. Жуков, Ю. Ємельянов, Є. Кузьмін, Л. Петровська, Є. Сидоренко, Т. Ніколаєва), соціально-психологічну (А. Кох), життєву компетентність (С. Литвин-Кіндратюк).

Незважаючи на те, що означена проблематика знайшла своє висвітлення у низці наукових праць, деякі її аспекти, що стосуються виявлення та аналізу детермінант соціально-комунікативної компетентності в період оволодіння професією, залишились недостатньо дослідженими.

**Мета** нашої статті полягає в обґрунтуванні актуальності впровадження авторського курсу “Основи психології професійного спілкування” для майбутніх фахівців сфери обслуговування та висвітленні результатів його апробації в ПТНЗ.

Для успішного виконання майбутньої професійної діяльності учням необхідно оволодіти ключовими компетенціями, які визначають соціально-професійну мобільність фахівців і дозволяють їм успішно адаптуватися в різних соціальних і професійних співтовариствах.

На основі особистісно орієнтованого підходу склад ключових компетенцій майбутніх фахівців визначили В. Бажутін і З. Кирикова, виокремлюючи соціально-комунікативну компетентність, під якою розуміють знання й уміння, що забезпечують ефективну взаємодію зі співробітниками, клієнтами тощо<sup>1</sup>. Спираючись на дослідження, зокрема І. Зімньої, вважаємо, що “всі компетенції є соціальними (в широкому значенні цього слова), тому що вони виробляються, формуються в соціумі, вони соціальні за своїм змістом, вони з’являються і функціонують у цьому соціумі”<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Проблеми і напрями розвитку особистісної готовності педагогічних працівників та учнів професійного ліцею до творчої інноваційної діяльності: Зб. наук.-метод. мат. / За ред. А. П. Красовського і В. В. Рибалки; кол. авторів. – К.: ІПППО АПН України та УПТО КДМА, 2006. – 170 с., с. 58-59

<sup>2</sup> Зимняя И. А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании: Авторская версия. – М.: Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 40 с., с. 32-37

Фахівець може вважатися компетентним лише тоді, коли він повністю усвідомлює як соціальну значущість своєї професійної діяльності, так і можливі її негативні наслідки для природи, суспільства, миру на землі.

На наш погляд, комунікативна компетентність є одним з проявів соціальної компетентності й найбільш важливою її складовою.

В нашому дослідженні наукова категорія “**соціально комунікативна компетентність**” розглядається як набута здатність особистості гнучко орієнтуватися в постійно мінливих соціальних умовах та ефективно взаємодіяти з соціальним середовищем. Формування соціально-комунікативної компетентності передбачає освоєння технологій і психотехнік конструктивного спілкування: уміння говорити і слухати; розуміти мотиви, стилі поведінки, фрустрації, як свої власні, так і партнерів по спілкуванню, встановлювати зворотний зв'язок у процесі спілкування, досягати мети спілкування найефективнішим чином, а також володіння вербальними і невербальними засобами спілкування. Професійне спілкування – міжособистісне спілкування. Людські стосунки складають основу професійної діяльності працівників сфери обслуговування. Тому вивчення людських стосунків має практичну значущість для учнів, молодих працівників та фахівців сфери обслуговування з чималим досвідом роботи.

Одним із засобів забезпечення ефективного професійного розвитку майбутніх фахівців сфери “людини-людина” є технологічний підхід, який нині починає активно впроваджуватися у всіх сферах життєдіяльності людей<sup>1</sup>, зокрема, для вирішення багатьох завдань сьогодні використовуються психологічні технології<sup>2</sup>.

Останнім часом у тих галузях людської практики, де успіх діяльності значною мірою залежить від уміння спілкуватися все ширше застосовується

---

<sup>1</sup> Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. зал. та слухачів ін-тів після диплом. освіти / За наук. ред. Л.М. Карамушки. – К.: Фірма “Інкос”, 2005. – 366 с., с. 13

<sup>2</sup> Дубровина И.В. Психологическая служба образования: научные основания, цели и средства // Психологическая наука и образование, 1998, №2. – С. 5 – 10.

соціально-психологічний тренінг (СПТ). СПТ дозволяє відпрацювати психолого-професійні вміння і навички, необхідні для забезпечення ефективної діяльності майбутніх фахівців сфери “людини-людина”<sup>1</sup>. СПТ надає можливості не тільки реалізувати діалогічний підхід до формування педагогічних відносин у сфері навчання; забезпечити високу пізнавальну активність учнів; розвивати рефлексивне мислення, комунікативні навички, соціальний інтелект; а й дозволяє за порівняно короткий час вирішити задачу інтенсивного формування і розвитку професійно значущих навичок і умінь<sup>2</sup>, закласти основи підходів до рішення життєвих ситуацій поза межами навчальної аудиторії.

З метою формування й розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування як складової їх професійної компетентності нами розроблений навчально-методичний посібник з курсу “Основи психології професійного спілкування”<sup>3</sup>, завдання якого передбачають: вивчення основ психології професійного спілкування; розвиток особистісних і ділових якостей через оволодіння комунікативною компетентністю; формування умінь конструктивного спілкування на всіх етапах процесу обслуговування; вироблення навичок професійного ведення діалогу за допомогою вербальних і невербальних засобів спілкування; практика оволодіння навичками професійного спілкування.

Родзинкою означеного курсу є його практична спрямованість на формування навичок професійного спілкування, що пропонується здійснювати у формі тренінгу “Якісне обслуговування клієнта”.

Ми розглядаємо тренінг – як активне навчання, що спирається на досвід учасників, а також можливість отримати нову інформацію і використати її на практиці, виробляючи нові корисні навички.

---

<sup>1</sup> Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. – Л.: Изд-во Ленинг. ун-та, 1985. – 167 с., с. 6-15

<sup>2</sup> Рабочая книга практического психолога: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / Под ред. А.А.Бодалева, А.А.Деркача, Л.Г. Лаптева. – М.: Изд-во Института психотерапии, 2002. – 640 с., с. 561

<sup>3</sup> Руденко Л. А., Матійків І. М. Основи психології професійного спілкування (для ПТНЗ сфери обслуговування): навчально-методичний посібник. – Львів, 2008. – 120 с.

Тренінг “Якісне обслуговування клієнта” містить два блоки, присвячені культурі обслуговування як такої та етапам надання послуги (встановлення контакту з клієнтом, з’ясування його потреб, надання послуги й закінчення контакту). Тренінгові завдання максимально наближені до ситуацій, які можуть виникати під час роботи фахівців у закладах сфери послуг, сприяють виробленню і засвоєнню компетенцій професійного обслуговування клієнтів на всіх етапах процесу обслуговування.

Програма тренінгу складається з трьох основних елементів: вступної, основної і завершальної частин.

*Вступна частина* відіграє значну роль у створенні сприятливої атмосфери, введенні учасників у навчальний процес та налагодженні взаємодії з ними.

*Основна частина* – це найважливіша частина заняття, спрямована на дослідження проблеми і пошук шляхів її вирішення; формування вмінь, навичок, необхідних для вирішення проблеми; створення ситуацій, коли учасники тренінгу мають можливість зануритися у власний досвід і проаналізувати його.

*Завершальна частина* спрямована на узагальнення набутих знань і досвіду та можливостей застосування їх в контексті повсякденного життя.

У реалізації тренінгу застосовуються такі інтерактивні техніки як: „мозкові штурми”, міні-дискусії, аналіз професійних ситуацій, рольові ігри, ресурсні вправи, творча праця та ін... а також технології організації груп: робота в колі, в малих групах (або парах), індивідуальна робота. Використання різноманітних технік проведення вправ і технологій організації груп сприяє збереженню уваги і працездатності групи. Саме різноманітність технік і робить процес навчання дійсно творчим, збуджує зацікавленість учасників, поліпшує розуміння і засвоєння матеріалу.

Авторський курс “Основи психології професійного спілкування” пройшов апробацію на базі Львівського професійного ліцею торгівлі та сфери

послуг. У дослідженні взяли участь 120 учнів, з яких було сформовано експериментальну і контрольну групи.

Оцінка ефективності курсу здійснювалася шляхом проведення до- і післятренінгової діагностики із застосуванням наступних методик:

- опитувальник А. Макланова і С.Чермякіна “Адаптивність” (МЛО – АМ) для визначення індивідуально-психологічних особливостей особистості;
- опитувальник рівня суб’єктивного контролю (Є. Бажина та ін.) або рівня відповідальності людини над значними для себе подіями;
- ТП – тест на визначення здатності до навчання;
- опитувальника самооцінки соціально-комунікативної компетентності, розробленого нами відповідно до профілю нашого дослідження.

Статистична обробка отриманих емпіричних даних проводилася за допомогою програми “Statistica 6.0” та пакета „Аналіз даних” Excel.

Для порівняння двох груп показників нами був застосований Т – критерій Вілкоксона (для залежних виборок). Результати порівняння представлені в табл.1.

**Таблиця 1.**

Порівняння основних показників професійного становлення до і після застосування тренінгової програми (статистично значущі відмінності  $p < 0,05$ )

Показники	Значення показників до проведення тренінгу		Значення показників після проведення тренінгу	
	Середнє	Станд. відх.	Середнє	Станд. відх.
Комунікативний потенціал	7,36	2,31	7,82	2,08
Нервово – психічна стійкість і поведінкова регуляція	4,66	1,81	6,2	1,79
Адаптивні здібності	5,20	2,24	5,82	1,83
Загальна інтернальність (Іі)	2,90	1,25	3,77	1,27
Інтернальність у сфері досягнень (Ід)	5,31	2,09	5,54	1,8
Інтернальність у сфері виробничих стосунків (Ів)	3,15	1,27	3,88	0,96
Інтернальність у сфері міжособистісних стосунків (Ім.)	5,02	1,64	5,56	1,28
Успішність	7,8	1,36	8,3	1,49
Самооцінка соціально-комунікативних компетенцій	3,11	0,55	3,87	0,54

У табл. 1 відображені статистично значущі відмінності між початковими і кінцевими показниками за шкалами методики “Адаптивність” (МЛО – АМ): “комунікативний потенціал” ( $p < 0,05$ ), “нервово – психічна стійкість і поведінкова регуляція” ( $p < 0,05$ ), а також “адаптивні здібності” ( $p < 0,05$ ). На наш погляд, зазначені зміни пояснюються ефективним впливом тренінгу. Під час тренінгу був організований такий комунікативний простір, що учасники мали змогу вільно висловлювати і аргументувати думки, взаємодіяти з іншими учасниками, працюючи в малих групах, презентувати результати спільної роботи. Окрім того, учасникам були запропоновані спеціальні вправи, де вони “відшліфовували” професійну комунікативну майстерність, а саме: встановлення контакту; активне слухання; формулювання питань різного типу залежно від ситуації; розпізнавання, передача і контроль емоцій; конструктивне висловлення і сприймання критики; надання і отримання зворотного зв’язку; впевнена відмова; саморегуляція в емоційно напружених (складних) ситуаціях спілкування та ін.

Привертає до себе увагу те, що в результаті тренінгу збільшився показник “адаптивні здібності”, хоча це й не було завданням курсу. Такий результат видається нам цілком закономірним, оскільки адаптивність людини залежить від комунікативного потенціалу та поведінкової регуляції. При успішній адаптації особистість отримує можливість максимально успішної самореалізації без надмірних зусиль.

Особливо важливими, на нашу думку, є представлені у табл. 1 зміни, які засвідчують зростання показників загальної інтернальності, інтернальності у сферах досягнень, виробничих і міжособистісних стосунків. Основою для розширення інтернальної зони учасників тренінгу, зокрема у сфері міжособистісних стосунків, було застосування вправ, які сприяли формуванню уявлень про свою особистість як джерело творення стосунків з оточенням. Учні стали бачити причини своїх успіхів і невдач, перш за все, у собі, наслідком чого може стати більш усвідомлене і відповідальне ставлення до інших людей, до власного життя загалом.



Особливості локусу контролю мають велике значення в процесі вдосконалення соціально-комунікативної компетентності. Інтерналі вважають, що успішність їхньої взаємодії з оточенням залежить від особистих якостей, цілеспрямованості, інтелектуальних здібностей і схильні брати на себе відповідальність за результат комунікації. Тому не дивно, що інтерналі в більшій мірі усвідомлюють сенс власного життя та його цілі. Екстернали вважають, що їхні невдачі, помилки зумовлені впливом зовнішніх чинників, а це гальмує процес удосконалення соціально-комунікативної компетентності.

Порівнюючи отримані результати до і після впровадження курсу, можна зробити висновок, що в експериментальній групі відбулися якісні і кількісні зміни. У контрольній групі статистично значущих відмінностей у даному спектрі показників зареєстровано не було.

Результати анкетування і опитування учнів показали, що участь у тренінговій програмі посприяла: стимулюванню мотивації і інтересу до навчання і майбутньої діяльності (32%), розвитку компетенцій спілкування і взаємодії (78%), конкретних умінь і готовності до спеціальної роботи в майбутньому (51%), навичок саморозвитку (9%), саморегуляції (25%). Окрім того, зросла задоволеність процесом навчання в ліцеї.

Якісний аналіз анкет показує, що після тренінгу ставлення учасників до професії, до клієнтів також змінилося (42%). Вважаємо, це важливі зміни, оскільки принциповим моментом засвоєння діяльності є прийняття її людиною та позитивне ставлення до неї.

Розподіл показників, представлених в табл. 1, засвідчує ефективність застосованого курсу з розвитку соціально-комунікативної компетентності.

Важливим доказом ефективності тренінгової програми є експертні оцінки викладачів та майстрів виробничого навчання, що працюють в експериментальній групі та аналіз успішності за півріччя. Так, 90% майстрів виробничого навчання відзначили, що учні експериментальної групи показали більш високий рівень обслуговування клієнтів під час виробничого навчання. Окрім того, аналіз успішності і інтерв'ю з викладачами дає

підстави говорити про позитивну динаміку навчання учнів, що брали участь у експерименті.

Результати науково-дослідної роботи на базі Львівського професійного ліцею торгівлі та сфери послуг свідчать про дієвість і ефективність авторського курсу “Основи психології професійного спілкування”, який дозволив підвищити рівень професійної підготовки майбутніх фахівців, їх соціально-комунікативну компетентність, а також можливість його застосування в роботі практичних психологів професійно-технічних навчальних закладів.

*И. Матийкив, Л. Руденко*

***Формирование коммуникативной компетентности учащихся ПТНЗ: результаты апробации учебного курса***

*В статье рассматривается структура авторского курса “ Основы психологии профессионального общения”. Представлены результаты экспериментального исследования эффективности предлагаемой методики, которые свидетельствуют о ее действенности и возможности применения в работе практических психологов профессионально-технических учебных заведений.*

***Ключевые слова:*** профессионально-технические учебные заведения, будущие специалисты, коммуникативная компетентность, тренинговые программы.

*I.Matiykiv, L.Rudenko*

***Formation of communicative competence of students vocational schools,: results of testing course***

*The article describes the structure of copyright course "Principles of Psychology professional communication." An experimental study of the effectiveness of the proposed method, which show its effectiveness and possible applications in the practical psychologists vocational schools.*

***Keywords:*** vocational education, future professionals, communicative competence and training program.